

平成23年度

指定管理者評価シート

1 基本情報

施設名	千葉市栄町立体駐車場 千葉市中央立体駐車場	指定管理者	アマノマネジメントサービス・アマノ 千葉市立駐車場等管理共同企業体
指定期間	平成23年4月1日 ～ 平成28年3月31日	所管課	市民サービス課

2 管理運営の実績

(1) 主な実施事業

① 指定管理事業

事業名	実施時期	事業の概要
路外駐車場の管理運営	通年	路外駐車場の管理運営及び維持管理

② 自主事業

事業名	実施時期	事業の概要
ESCO事業	H23.5～	蛍光灯器具の更新により、電力使用量を削減

(2) 利用状況

《栄町立体駐車場》

① 利用数

※収納台数: 249台

ア 利用台数

H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
44,050	53,198	82.8%	55,800	78.9%

イ 定期契約数

H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
1,055	1,171	90.1%	1,260	83.7%

② 修正回転率(1日のうち満車状態に換算した時間数)

H23年度 (a)	H22年度 (b)	前年度比 (a)/(b)	H23目標値 (c)	達成率 (a)/(b)
1.2	1.5	80.0%	1.7	70.6%

※ 修正回転率 = 日平均駐車台数 ÷ 収容台数 × 平均駐車時間

《中央立体駐車場》

① 利用数

※収納台数: 54台

ア 利用台数

H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
13,072	12,867	101.6%	13,500	96.8%

イ 定期契約数

H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
210	196	107.1%	240	87.5%

② 修正回転率(1日のうち満車状態に換算した時間数)

H23年度 (a)	H22年度 (b)	前年度比 (a)/(b)	H23目標値 (c)	達成率 (a)/(b)
1.3	1.3	100.0%	1.6	81.3%

※ 修正回転率 = 日平均駐車台数 ÷ 収容台数 × 平均駐車時間

(3) 収支状況

《合計》

① 収入実績(千円)

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	0	0	—	・収支不足(3,840千円)は、共同事業体からの補填対応。
利用料金	40,072	55,000	72.9%	
自主事業	0	1,360	0.0%	
その他	670	1,640	40.9%	
合計	40,742	58,000	70.2%	

② 支出実績(千円)

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	29,328	29,328	100.0%	
事務費	3,158	7,845	40.3%	
管理費	11,426	12,503	91.4%	
自主事業	670	3,000	22.3%	
その他	0	0	—	
合計	44,582	52,676	84.6%	

③ 収支実績(千円)

決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)
▲ 3,840	5,324	▲ 9,164

《栄町立体駐車場》

① 収入実績(千円)

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	0	0	—	・決算及び計画における「その他」は、自主事業実施における共同事業体からの持出額。
利用料金	32,618	45,300	72.0%	
自主事業	0	1,360	0.0%	
その他	670	1,640	40.9%	
合計	33,288	48,300	68.9%	

② 支出実績(千円)

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	17,597	16,758	105.0%	
事務費	2,545	6,290	40.5%	
管理費	7,612	8,674	87.8%	
自主事業	670	3,000	22.3%	
その他	0	0	—	
合計	28,424	34,722	81.9%	

③ 収支実績(千円)

決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)
4,864	13,578	▲ 8,714

《中央立体駐車場》

①収入実績(千円)

	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
指定管理委託料	0	0	—	・収支不足の8,704千円は、栄町立体駐車場の利益(4,864千円)および共同事業体からの補填(3,840千円)対応。
利用料金	7,454	9,700	76.8%	
自主事業	0	0	—	
その他	0	0	—	
合計	7,454	9,700	76.8%	

②支出実績(千円)

	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
人件費	11,731	12,570	93.3%	
事務費	613	1,555	39.4%	
管理費	3,814	3,829	99.6%	
自主事業	0	0	—	
その他	0	0	—	
合計	16,158	17,954	90.0%	

③収支実績(千円)

決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)
▲ 8,704	▲ 8,254	▲ 450

(4)指定管理者が行った処分の件数

＜処分の状況＞

処分の種別	処分根拠	件数
使用不許可	千葉市路外駐車場条例第9条	0
使用の制限	千葉市路外駐車場条例第10条	0

(5)市への不服申立て

＜件数＞ 0件 ※ 両駐車場計

＜概要＞

(6)情報公開の状況

＜関連文書の公開状況＞

文書名	公開方法(場所)		
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法
基本協定書	○	○	
年次協定書	○	○	
事業計画書	○	○	
事業報告書	○	○	
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	

＜文書開示申出の状況＞

申出先	開示	不開示	合計
指定管理者	0 件	0 件	0 件
市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件

※開示決定がなされた事案の概要

※不開示決定がなされた事案の概要

3 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査の結果

①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法 アンケートBOXを設置し、利用者意見収集(期間:H23.10.11~H23.10.30) イ 回答者数 100 ウ 質問項目 ① 利用施設 ② 住まい ③ 性別・年齢 ④ 利用頻度 ⑤ 利用目的 ⑥ 料金 ⑦ 係員対応 ⑧ 自動二輪駐車場の必要性(栄町) ⑨ その他意見
②調査の結果	① 利用施設 栄町立体:81% 中央立体:19% ② 住まい 市内:71% 県内市外:27% その他:2% (東京都・神奈川県はなし) ③ 性別・年齢 男性:75% 女性:25% 20代:9% 30代:24% 40代:29% 50代:13% 60代:24% 無回答:1% ④ 利用頻度 週5回以上:32% 週2~3回:10% 週1回:10% 月2~3回:13% 月1回:18% 年2~3回:9% 初利用:8% ⑤ 利用目的 通勤:14% 買物・食事:17% 娯楽・観光:16% 仕事(通勤以外):26% 月極:16% 公共施設利用:5% 文化・サークル活動:3% 理容:1% その他:2% ⑥ 駐車料金 高い:17% やや高い:19% 普通:55% やや安い:6% 安い:0% その他(無回答・障害者):3% ⑦ 係員対応 好感が持てる:64% どちらでもない:32% 不満である:2% 無回答:2% ⑧ 自動二輪の必要性(栄町) 不要:42% 必要だが利用しない:28% 必要で利用する:5% どちらでもない:18% 無回答:7% ⑨ その他意見 ・料金が低い。 ・トイレがきれい 等
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	●料金が低い ⇒指定管理者が市に働きかけ、条例改正を行い、「最大駐車料金」制を実現(H24.4.1~実施) 《四輪》 8:00~23:00 最大1,300円 23:00~8:00 最大700円 《二輪》 24時間 最大700円
(2) 市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市長への手紙、コールセンター
②意見、苦情の数	0件
③主な意見、苦情とそれへの対応	—

4 指定管理者による自己評価

栄町立体・中央立体共に計画割れとなった要因として、利用料金の変更が実施出来なかった事が大きい。施設内での係員の対応や環境がアンケート結果からも好評だっただけに残念な結果となった。平成24年度は料金変更による一般利用客の拡大が期待されるが利用者の価格高イメージ払拭など課題を乗り越えて行きたいとします。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	・施設の維持管理業務については、定期的な保守点検や清掃はもちろんのこと、震度4以上の地震発生時に、機械式駐車設備の随時保守点検の実施や、トイレ清掃において、定期清掃の他に、汚れを見つけた係員が、積極的に清掃を実施し、利用客から「トイレがきれい」という声をいただくなど、良好である。 ・経費について、消耗品等の要不要を意識的に見直すなど努力した結果、計画比△22%となった。 ・反面、収入は対計画比△27%と残念な結果となったが、これは条例改正による料金改定(最大料金の設置)が提案時の平成23年4月1日実施から遅れたことが大きいと考えられる。平成24年度は、本料金改定と、自動二輪駐車場の設置を起爆剤とし、提案時の収入55,000千円を達成できるように、販売促進活動に力を入れる等、努力をしていただきたい。
----------	---	----	--

履行状況の確認			
確 認 事 項		履行状況 ※2	備 考
(1) 市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守	個人情報保護規程	2	・協議の結果、「千葉市指定管理者等個人情報保護規程」を適用
	情報公開規程	2	・作成済み
	文書等管理内規	1	・千葉市公文書管理規程や構成企業内の規程を参考としながら、現在検討中。
	個人情報の適切な管理	2	・施設ができる書庫への保管
	資料・書類の管理	2	・ファイル化の実践
	定期監査の実施	2	・会計監査×1 ・内部統制監査×2
モニタリングの考え方	利用者アンケートの実施	2	・定期的なアンケートの実施
	アンケート結果の公表	2	・掲示板等での公表
	係員の連絡ノート作成	2	
	苦情の未然防止及び苦情対処	2	・係員の連絡ノートなどで情報を共有
リスク管理	現金動産総合保険、施設管理者賠償保険への加入	2	
市内産業の振興	市内業者への委託	2	・市内4社・準市内6社
環境の配慮	再生資源等の利用・環境に配慮した役務の提供	2	・節電の実施 ・ミスコピー等の裏面の利用 ・印刷物の抑制
雇用の考え方	市内雇用への配慮	2	・市内7名
	高齢者雇用の検討	2	・高齢者2名(千葉市在住)
複合施設の場合の 管理協力関係、複合 施設を含む近隣施 設との連携関係の 考え方	会議室の清掃・管理(中央)	2	
	近隣施設とのサービス連携	2	・提携先の案内を設置 ・パンフレットスタンドの導入準備
(2) サービスの向上			
利用者サービスの 向上	サービスハンドブックの作成・配布	1	・応対に対する社内モットーは事務所、管理 ブースに掲示あり。
	利用者を迎える環境づくり	2	・栄町立体出入口脇植栽エリアへ植種
利用者支援	車椅子の設置	2	
	導線の区分けの明確化	2	・四輪と自動二輪導線の区分け実施
	障害者等優先スペースの確保	2	
	定期券自動更新機の設置	2	
	電子マネーの導入(栄町)	2	
	場内の説明・案内看板の充実	2	・施設案内等の看板設置 ・精算機の有人説明

(3) 施設の効用の発揮・施設管理能力(安定した管理運営能力)

利用率向上の考え方	利用料金の改定	2	・市に働きかけ、最大料金の設定を実現
	広告・周知活動	1	・自動二輪駐車場の設置に伴い、H24実施予定
施設の利用促進の方策	バイク駐車場の設置	2	・H23年度設置。H24.4.1～供用開始
	販売促進営業活動	2	・近隣企業へ定期駐車場の販促活動。
	LED式移動看板の設置	2	・設置に向け準備中。
	アウトリーチ方式の活用	2	・実施。結果3件600円
施設の利用条件	開館時間・休館日の遵守	2	
	承認を受けた利用料金の遵守	2	
	定期駐車券利用申込受付	2	
	障害者の減免	2	・障害者手帳の提示により減免
管理運営の執行体制	責任者の配置	2	・統括責任者(所長)×1、副責任者×2
	適切な人員の配置	2	・所長を除き、両施設とも各6名でシフト
	有資格者の存在・配置	2	・防火管理者、危険物取扱者 等
従業員の管理能力向上策	基本接遇マナーの習得	2	・アンケート結果64%が「好感が持てる」と回答
	定期評価の実施	2	・覆面調査員による係員の対応調査
	職員への研修の実施	2	・不当要求の市研修参加 ・覆面調査結果の係員へのフィードバック
自主事業の実施	ESCO事業	2	・省エネ照明に変更
	電気自動車充電事業	—	【H23評価対象外】 ・原発事故による節電により、実施の有無について協議中。
	コインロッカー	—	【H23評価対象外】 ・自動二輪駐車に付随するものであるため。
施設の保守管理	保全計画の策定	1	・未作成
	予防保全の実施	1	・定期点検や目視による日常点検等はしっかり実施されているものの、体系化しての実施は行われていないため。
	係員による目視点検	2	・毎日実施(警備巡回時)
	機械式駐車機器保守点検(中央)	3	・毎月実施 ・大震災後、震度4以上で随時実施。
	駐車場管制機器保守点検	2	・栄町立体・・・発券機、精算機 ・中央立体・・・タイムレゾ ・年4回実施
	エレベータ保守点検(栄町)	2	・毎月実施
	電気工作物保守点検	2	・年6回実施
	貯水槽保守点検(栄町)	2	・年1回実施
	消防用設備保守点検	2	・年2回実施
	修繕の実施	—	・対象(60万円未満)修繕案件なし
備品の管理、清掃、警備	会議室の鍵の受渡(中央)	3	・指定管理者が開閉を行っている。
	掃き清掃の実施	2	・毎日実施
	車路清掃の実施(栄町)	2	・月3回
	トイレ清掃の実施	3	・定期的な清掃以外にも、気づいたときに実施し、結果、「トイレがきれい」という利用者の声あり。(アンケート)
	清掃実施記録簿の作成	2	
	係員による巡回の実施	2	・毎日実施

緊急時の対応	非常招集体制の確立	2	・連絡網の作成
	「お客様サポートセンター」への緊急連絡網の登録	2	
	危機管理対応マニュアルの整備	2	
	中央立体災害時対応マニュアルの作成	2	・H23年度の消防訓練の結果を踏まえ準備中
	避難訓練の実施	2	・栄町×1回、中央×1回
	近隣避難所までの地図の配置	2	・設置に向け準備中
(4) 管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	経費の縮減等	3	・対計画比:88%(自主事業を除く) ・事務費の抑制(意識改革、必要品の精査)
収入見積の妥当性	収入状況	1	・対計画比:73%(自主事業を除く)

合計	128
平均	2.0

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- ・今年度は料金改定により利用台数の増加が見込まれるが、将来的に市施設としての駐車場の必要性の是非について検討されたい。
- ・トイレの美観の保持など、施設の定期的な清掃などされていることは評価できる。
- ・経費節減の中においても、パンフレットの作成など、利用促進に向けた取り組みを検討されたい。
- ・指定管理者の財務状況については、提出された財務諸表等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、倒産・撤退のリスクはないと判断される。なお、両駐車場ともに黒字となるよう、経営状況の改善をされたい。